

# Zorgcongres 2012

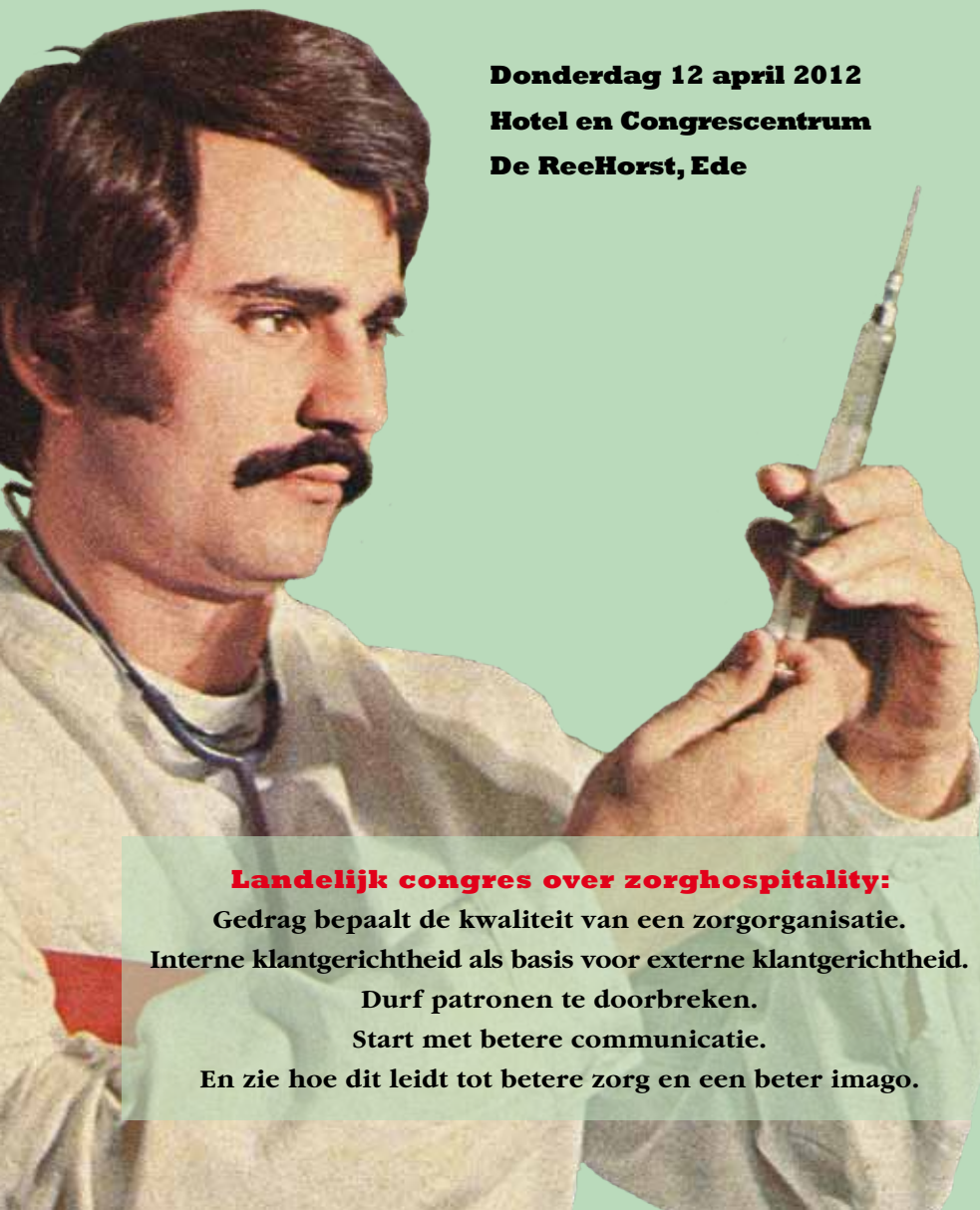
Wegens succes herhaald, nu inclusief de nieuwste inzichten

## “Komt een gast bij de dokter...”

**Donderdag 12 april 2012**

**Hotel en Congressentrum**

**De ReeHorst, Ede**



### **Landelijk congres over zorghospitality:**

Gedrag bepaalt de kwaliteit van een zorgorganisatie.

Interne klantgerichtheid als basis voor externe klantgerichtheid.

Durf patronen te doorbreken.

Start met betere communicatie.

En zie hoe dit leidt tot betere zorg en een beter imago.



**Patiënten worden kritischer. Zij willen uitleg, overleg en gehoord worden. Daarnaast willen ze zich welkom voelen. Voor uw teamleden geldt hetzelfde. Dat vergt ander gedrag van u. Onder leiding van de spraakmakende Richard van Houten wordt u op provocatieve en humoristische wijze meegenomen in de stroom van anders denken en doen. Meldt u dus nu gelijk aan en neem uw collega's mee!**

### **Accreditatie**

Accreditatie is aangevraagd bij:

- Accreditatie Bureau Algemene Nascholing (ABAN): Accreditaties van het ABAN zijn geldig voor alle BIG-erkende specialismen
- Kwaliteitsregister Verpleegkundigen en Verzorgenden (V&V)
- Registratiecommissie Specialismen Verpleegkunde (V&VN-RSV)
- Stichting Kwaliteitsregistratie en Accreditatie Beroepsbeoefenaren in de Zorg (KABIZ) - LVO

### **Doelgroep**

Het programma is speciaal samengesteld voor de zorgsector: artsen, specialisten, medewerkers OK, verpleegkundigen en andere zorgverleners, managers en leidinggevendenden van zorginstellingen en patiëntenorganisaties.

### **Congressecretariaat**



Postbus 2428  
5202 CK 's-Hertogenbosch  
Tel 073 700 35 00  
Fax 073 700 35 05  
info@congresscompany.com  
www.congresscompany.com

### **Organisatie**

Bron & Partners  
training, coaching, consultancy

MONTEBAN MANAGEMENT BV

# Programma

09.00 - 09.30 **Registratie & ontvangst**

09.30 - 10.00 **Welkom door dagvoorzitter**

*Na het succesvolle Zorgcongres 2010 nu het geüpdate  
Zorgcongres 2012*

Richard van Houten, directeur, Bron & Partners



10.00 - 11.00 **Gastvrijheid in de Zorg? Mij een zorg!**

*Wat een ziekenbuis kan leren van een restaurant....  
Gastbeerschap kan ook bij u, maar wilt u het ook?  
En wist u het al? Er is bij u een nieuwe dokter  
aangenomen.....*

Pierre Wind, topkok



11.00 - 11.30 **Pauze**

11.30 - 13.00 **Ego's in de Zorg..... Zorgelijk?**

*Waarom vertonen mensen lastig gedrag? Met welk effect?  
Hoe counter je dergelijk gedrag? Gewenst gedrag dwing  
je af! Breng uw betere helft dichterbij aan de oppervlakte  
en wordt aardiger en effectiever*

Prof. dr. Roos Vonk, Hoogleraar Sociale Psychologie, Radboud  
Universiteit Nijmegen



13.00 - 14.00 **Lunch**

14.00 - 15.00 **Power uurtje: Effectieve communicatie in de Zorg**

*- Effectief en efficiënt jaargesprekken houden  
- "Het hangt er vanaf hoe je het zegt....."*

*Versterk uw natuurlijke autoriteit in 10 minuten*

Richard van Houten, gedragstrainer, Bron & Partners



15.00 - 15.15 **Spel: Welke autoriteit heeft u?**

15.15 - 15.45 **Theepauze**

15.45 - 16.15 **Kwaliteit: "vakmanschap is meesterschap"**

*Kwaliteit wordt bepaald door perfectie, inspiratie en  
inspanning. We weten het wel maar doen we het ook?*

Dr. E.B. Cornel, uroloog, Ziekenhuisgroep Twente, Hengelo



16.15 - 17.00 **Zorg voor muziek!**

*Muzikaal Intermezzo door Jan Vayne*



17.00 - 17.15 **Recap en afsluiting**

Richard van Houten

# Algemene Informatie



## Datum

Donderdag 12 april 2012

## Lokatie

Hotel en Congressentrum De ReeHorst

Bennekomseweg 24

6717 LM Ede

De ReeHorst is goed bereikbaar met de auto en het openbaar vervoer.

Voor gedetailleerde informatie zie [www.reehorst.nl](http://www.reehorst.nl)

## Registratie

U kunt zich online registreren via de congresskalender op [www.congresscompany.com](http://www.congresscompany.com)

**Inschrijvingskosten** (incl. programma, koffie/thee, lunch en 19% btw)

	t/m 13 januari 2012	vanaf 14 januari	Ter plekke
<b>Tarief 1: Bestuurders, specialisten, managers</b>	Euro 400	Euro 475	Euro 695
Tarief 1a: Special fee deelnemer 2010*	Euro 350	Euro 425	
Tarief 1b: Kortingsstarief groepen**	Euro 350	Euro 425	
<b>Tarief 2: Medewerkers OK &amp; verpleegkundigen</b>	Euro 195	Euro 225	Euro 295
Tarief 2a: Special fee deelnemer 2010 *	Euro 175	Euro 200	
Tarief 2b: Kortingsstarief groepen**	Euro 175	Euro 200	

\* Deelnemers aan het Zorgcongres 2010, welke op 11 november 2010 heeft plaatsgevonden, mogen tegen het speciale tarief inschrijven.

\*\* Groepen vanaf tien personen en meer kunnen inschrijven tegen het speciale groepstarief. Om in aanmerking te komen voor het speciale tarief dient de groep tegelijk te worden ingeschreven via het groepsregistratieformulier, welke u kunt vinden via de congresskalender op [www.congresscompany.com](http://www.congresscompany.com). Het is niet mogelijk om hier met terugwerkende kracht aanspraak op te maken.

## Annulering

Bij ontvangst van uw schriftelijke annulering voor 1 februari 2012 vindt restitutie plaats onder aftrek van Euro 25 administratiekosten. Bij annulering vanaf 1 februari 2012 kan geen restitutie meer plaatsvinden.